

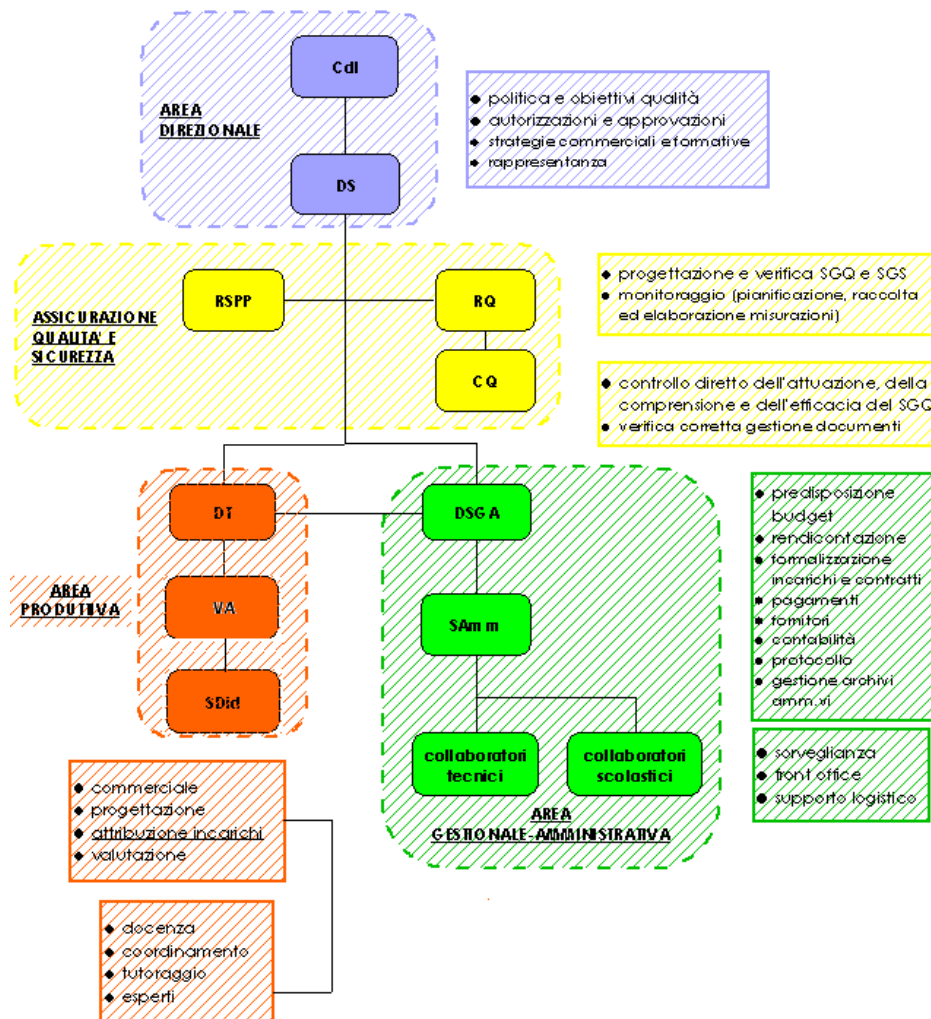
Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione I.T.C.G. “F. Niccolini” di Volterra
Estremi atto rilascio accreditamento: decreto n°15209 del 28/09/2018
Codice accreditamento: ISO004

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Soc. I.T.C.G. “F. Niccolini” di Volterra assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA



| | | | | | |
|------------------------|--|----------------------------|-------------|--|---|
| CdI | Consiglio d'Istituto | Sig. Luciano Soldi | DT | Direttore Tecnico | Prof. Marco Bertocci Prof.ssa Elena Callai |
| DS | Dirigente Scolastico | Prof.ssa Federica Casprini | DSGA | Direttore Servizi Gestionali e Amministrativi | Dott.ssa Grazia Musuruca |
| RQ | Responsabile Qualità | Prof.ssa Laura Pii | SDid | Segreteria Didattica | Rag. Monica Grandi |
| RSPP | Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione | Prof. Ing. Damiano Scateni | SAmm | Segreteria Amministrativa | P. Giovanna Salvetti |
| Collab. Tecnici | Responsabile Protezione Dati e Gestione Sito-Rete Informatica | Prof. Alessandro Salvini | VA | Valutatore Apprendimenti | Prof. Marco Mannucci |

Le risorse professionali stabili sono quelle mostrate nell'organigramma. L'Agenzia si avvale inoltre di consulenti, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze, sulla base di procedure interne e selezionati in base alle necessità.

DIREZIONE: Prof.ssa Federica Casprini, preside@itcniccolini.it

AMMINISTRAZIONE: Dott.ssa Grazia Musuruca, dsga@itcniccolini.it
 Prof.ssa Laura Pii, lpii@itcniccolini.it
 Prof. Marco Bertocci, mbertocci@itcniccolini.it
 Prof.ssa Elena Callai ecallai@itcniccolini.it
 Prof. Alessandro Salvini, salvini@itcniccolini.it

SEGRETERIA: Rag. Laura Ceccanti, segreteria@itcniccolini.it
 Rag. Letizia Giovannini docenti@itcniccolini.it
 P. Giovanna Salvetti, alunni@itcniccolini.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto n°15209 del 28/09/2018

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato ISO 9001:2015, certificato numero 23899/04/S, Ente certificatore: RINA

POLITICA DELLE QUALITA'

L'ITCG Niccolini si propone sul mercato come agenzia formativa e istituzione scolastica.

Non si può comprendere appieno l'operato dell'agenzia formativa se non si tiene conto del fatto che l'ITCG Niccolini è – prima di tutto – un'istituzione scolastica.

La missione e – conseguentemente – l'operato dell'ITCG Niccolini sono orientati in ultima istanza all' **utente finale**.

Attraverso la sua offerta formativa, infatti, l'ITCG Niccolini si propone di:

1. trasmettere conoscenze ed abilità legate a settori innovativi e spendibili in ruoli e contesti professionali qualificati;
2. agevolare l'ingresso dell'utente, del giovane in particolare, nel mondo del lavoro, progettando interventi formativi integrati, che prevedano un collegamento con le aziende del territorio, sviluppando altresì la consapevolezza dei diritti e dei doveri legati all'essere "lavoratore";
3. promuovere percorsi formativi aventi una valenza propositiva e anticipatrice nei confronti delle esigenze professionali delle imprese del territorio.

Inoltre l'ITCG Niccolini si propone di:

rafforzare sul territorio il suo ruolo di interlocutore diretto delle Amministrazioni e Associazioni Locali, allo scopo di promuovere strategie formative coerenti con le dinamiche economiche e con le direttive di sviluppo del territorio.

Per realizzare quanto proposto, l'ITCG si impegna a:

- migliorare continuamente il livello e la natura delle competenze professionali possedute dal personale interno dell'agenzia formativa;
- monitorare sistematicamente gli interventi formativi per soddisfare i requisiti del cliente ed i requisiti imposti dalle normative di settore;
- operare per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Gli interventi formativi di norma sono svolti in orario pomeridiano (dopo le 14:00) e serale (fino alle 24:00). Per gli studenti degli Istituti Tecnici e del Professionale Alberghiero di Volterra i corsi sono tenuti normalmente al mattino, dalle 7:55 alle 13:35. Nei periodi di sospensione delle attività didattiche, come da calendario scolastico regionale, è possibile svolgere le attività formative in orario mattutino, dalle 8:00 alle 13:00, anche per gli altri utenti.

ORARIO RICEVIMENTO:

Al pubblico - La Dirigenza e gli Uffici di Segreteria ricevono dal lunedì al sabato con i seguenti orari: dalle ore 8:30 alle ore 13:00.

Per iscrizioni ai corsi e ritiro degli attestati la segreteria è aperta dal lunedì al sabato, dalle 8:30 alle 13:00.

Nel mese di agosto la scuola è chiusa il sabato.

Il Responsabile della Qualità (prof.ssa Pii ed i suoi collaboratori, prof. Bertocci e prof.ssa Callai) possono essere contattati via email agli indirizzi lpiii@itcniccolini.it, mbertocci@itcniccolini.it, ecallai@itcniccolini.it per prendere appuntamenti o avere informazioni, oppure telefonando al numero dell'istituto 0586/88506.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

sito internet : <http://www.itniccolini.it>
scrivendo all'indirizzo agenziaformativa@itniccolini.it
telefonando al numero 0586/88506 e chiedendo dei professori Pii, Bertocci e Callai o della Rag, Laura Ceccanti.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE

6 aule munite di LIM (lavagna interattiva multimediale), connessione ad internet veloce ADSL, Wi-Fi.

Altre 10 aule munite di lavagna tradizionale, con Wi-Fi, connessione ad internet veloce ADSL, un computer.

LABORATORI

Nell'istituto sono presenti un laboratorio di chimica e biologia, un laboratorio di fisica, 5 laboratori multimediali, due laboratori di cucina e un laboratorio sala e bar. Inoltre sono presenti una biblioteca e l'aula magna.

ATTREZZATURE TECNICHE

L'organizzazione dispone di un plotter fotografico formato A0, stampanti laser e inkjet per stampe in formato A3 ed A4, stampante 3D, scanner, video camera, video registratore ed impianto per video conferenza oltre alle attrezzature dei laboratori tecnico scientifici.

LABORATORIO MULTIMEDIALE

L'Istituto dispone di 5 moderni laboratori multimediali con connessione ad internet veloce ADSL, rete didattica interattiva docente - studente, videoconferenza etc. Tre laboratori permettono l'utilizzo di programmi per il disegno, la progettazione topografica e la certificazione energetica. Tre laboratori dispongono di 18 postazioni, 2 laboratori dispongono di 10 postazioni; tutte le postazioni sono munite di computer.

MATERIALI DIDATTICI

L'Agenzia provvede alla realizzazione e/o all'acquisto di materiale didattico multimediale o cartaceo per tutti gli interventi formativi proposti. Dispense cartacee possono essere previste per singoli corsi sulla base delle specifiche caratteristiche degli stessi.

Le strutture didattiche sono ubicate nell'edificio storico dell'I.T.C.G. Niccolini di Volterra, in via Guarnacci n. 6. L'orario di fruizione è specifico per ogni singolo corso ed è comunicato sul sito internet della scuola, nel modulo di pubblicizzazione e per email indirizzata ai corsisti.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i piani dell'edificio sono raggiungibili con l'ascensore e fruibili da portatori di handicap. L'edificio dispone di un bagno attrezzato per i portatori di handicap motorio.

L'accesso alle aule ed ai laboratori è previsto secondo l'orario specificato per ogni singolo corso in base alle modalità di svolgimento dello stesso. Nell'orario di svolgimento dei corsi gli utenti possono accedere ai servizi igienici ubicati su ogni piano in prossimità delle aule ed ai locali previsti per le attività formative.

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, dei visitatori e del personale interno è attuato un piano di sicurezza per la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle procedure atte a garantire il rispetto delle norme per la prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le domande di iscrizione, redatte su appositi moduli, devono essere presentate all'Ufficio dell'Agenzia Formativa ITCG Niccolini Via Guarnacci n. 6 dal lunedì al sabato, dalle 8:30 alle 13:00.

I moduli per l'iscrizione si possono trovare presso la sede dell'Agenzia Formativa indicata sopra oppure, possono essere richiesti agli indirizzi email agenziaformativa@itcniccolini.it, mbertocci@itcniccolini.it.

Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano, o inviate per posta o email. Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa ITCG Niccolini, entro la scadenza prevista. Non fa fede il timbro postale. Il termine di iscrizione ad un Corso si intende prorogato fino al raggiungimento del numero degli allievi previsti. È fatta salva la facoltà della Agenzia, qualora non si raggiungesse il numero di allievi minimo previsto, di non dare avvio all'attività. I requisiti per l'ammissione e la selezione dei partecipanti sono specificati sul manifesto di pubblicizzazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento può essere effettuato attraverso il sito internet <https://pagoinrete.pubblica.istruzione.it/parsWeb/>, con la seguente modalità:

- 1) Accedere a <https://pagoinrete.pubblica.istruzione.it/parsWeb/>
- 2) Entrare con il proprio Spid
- 3) Cliccare su "Versamenti volontari"
- 4) Cercare la scuola: è possibile cercarla per territorio o inserire direttamente il codice meccanografico della scuola PITD04000B
- 5) Selezionare AGENZIA FORMATIVA come causale del pagamento e cliccare sul simbolo dell'euro, sotto azioni (<euro) e modificare l'importo, inserendo la cifra corretta.
- 6) Nel campo note inserire la causale del pagamento (tipologia di corso e nominativo del corsista) e poi cliccare su "effettua il pagamento".

Il costo a carico di ogni partecipante è comunicato sul sito internet e nel modulo di pubblicizzazione di ogni singolo corso; esso è comprensivo di ogni onere (iscrizione, frequenza, esami, attestato finale, materiali d'uso per esercitazioni, assicurazione, attrezzature, e tutto quanto non citato si renderà necessario allo svolgimento delle lezioni).

Al momento dell'iscrizione è richiesto di anticipare un acconto corrispondente al 30% dell'importo complessivo dovuto. Il saldo dovrà essere effettuato in seguito, prima dell'inizio delle lezioni.

Nella eventualità che il candidato sia impossibilitato a frequentare il corso, verrà rimborsato soltanto nel caso in cui il recesso venga comunicato almeno 7 giorni prima della data di inizio del corso stesso. Il candidato verrà rimborsato con accredito bancario del 75% della quota versata.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'ITCG Niccolini si impegna verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo e la loro validità temporale:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

La frequenza ai corsi verrà documentata con apposita registrazione delle presenze. Al fine del rilascio dell'attestazione finale è normalmente richiesta la partecipazione ad almeno il 70% delle ore complessive previste (in caso di corsi per cui sia richiesta una frequenza per un numero minimo di ore superiore al 70% del monte totale, tale situazione sarà comunicata ai corsisti interessati).

Gli attestati sono rilasciati di norma entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata, tale termine viene calcolato a decorrere dall'autorizzazione regionale alla stampa.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Tutto il personale dell'Agenzia si impegna a favorire l'accoglienza e l'inserimento degli utenti, con particolare riferimento alla fase di orientamento e di accesso ai corsi.

Per ogni corso viene nominato un tutor interno che sarà a disposizione dei corsisti per informazioni, orientamento e supporto didattico.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I moduli per l'iscrizione prevedono una specifica sezione relativa all'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Reg. (UE) 679/2016 ed al loro utilizzo.

L'Agenzia Formativa ITCG Niccolini tratterà i dati con modalità manuale e/o informatizzata; il loro mancato conferimento preclude la partecipazione alle attività e la possibilità del rilascio di un'attestazione.

I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione ad altri soggetti diversi, se non per obbligo di legge. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata i dati saranno comunicati alla Regione Toscana in accordo con quanto riportato nell'apposita modulistica.

L'Agenzia preserva la documentazione relativa ad ogni corsista durante la produzione e l'erogazione del servizio; sarà poi conservata agli atti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa al termine degli interventi formativi.

Il Titolare del Trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico, prof.ssa Federica Casprini. Il Responsabile per la Protezione dei dati è il prof. Alessandro Salvini.

Il corsista ha il diritto di accedere ai dati personali che lo riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile del Trattamento dei dati (inviando la richiesta all'indirizzo agenziaformativa@itcniccolini.it o contattando telefonicamente la segreteria). Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>).

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

L'ITCG Niccolini raccoglie sistematicamente le informazioni di ritorno dalla sua clientela, allo scopo di verificare:

- la propria capacità di soddisfare alle richieste;
- le esigenze della sua utenza di riferimento;
- i propri punti critici e i punti di forza;
- le opportunità di miglioramento.

La soddisfazione del cliente viene sondata per ogni intervento formativo, somministrando uno o più questionari all'utenza (a seconda della durata e della complessità dell'intervento) e, nel caso di corsi aziendali, alla committenza.

L'ITCG Niccolini ha inoltre stabilito una procedura per la gestione dei reclami. Viene messo a disposizione dell'utenza un modulo di reclamo che la segreteria, il tutor o il docente raccolgono in forma cartacea e trasmettono alla funzione interessata. Anche i reclami pervenuti per telefono, email o voce vengono documentati dalla segreteria e trasmessi a chi di dovere. Se il reclamo è pertinente, deve essere predisposta un'azione correttiva a rimedio nel più breve tempo possibile. Il referente della procedura per la gestione dei reclami è il Responsabile della Qualità, prof.ssa Laura Pii (lpii@itcniccolini.it), ma tutto il personale dell'Agenzia è comunque a disposizione dell'utenza per raccogliere i reclami, le segnalazioni del gradimento in riferimento al servizio erogato o eventuali proposte che possano contribuire al miglioramento dell'offerta formativa.

Nel caso in cui un disservizio si manifesti durante lo svolgimento di una lezione, il tutor riporta la segnalazione in un apposito registro, comunica tempestivamente a chi competente l'episodio critico o potenzialmente tale,

in maniera esauriente e chiara, affinché sia possibile individuare e intraprendere immediatamente i correttivi più appropriati; il tutor si assicura che i reclami siano gestiti conformemente alla procedura.

L'agenzia monitora in maniera continua e sistematica le segnalazioni ed i suggerimenti ricevuti dall'utenza che sono presi come riferimento per l'elaborazione degli obiettivi del piano di miglioramento dell'organizzazione.

Data ultima revisione 06/09/2024

Il Dirigente Scolastico

Prof.ssa Federica Casprini